



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas



CREA-AM

Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Amazonas



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

ENCONTRO REGIONAL DE ATENDIMENTO DO SISTEMA CONFEA/CREA

ESTUDO DE CASO: CREA MAIS TECNOLÓGICO



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Nova Central de Suporte facilita o atendimento não presencial, resolvendo demandas pelo telefone. A média semanal é de mais de 600 atendimentos;

ATENDIMENTO MAIS FÁCIL, SEU CONSELHO MUITO MAIS PRÓXIMO!

Crea-AM no WhatsApp
De segunda a sexta, das 9h às 17h

CENTRAL DE SUPORTE AO PROFISSIONAL:

- ☑️ (92) 98282-2429
- ☑️ (92) 99153-6599
(Somente mensagem de texto)
- ☎️ (92) 2125-7171
- ☎️ (92) 2125-7121
- ☎️ (92) 2125-7101
- ☎️ (92) 2125-7102
(Somente Ligações)
- **ATENDIMENTO**
- ☎️ (92) 98439-1225
(Somente Ligações)

CONFEDA Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CREA-AM Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

MUTUA Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas



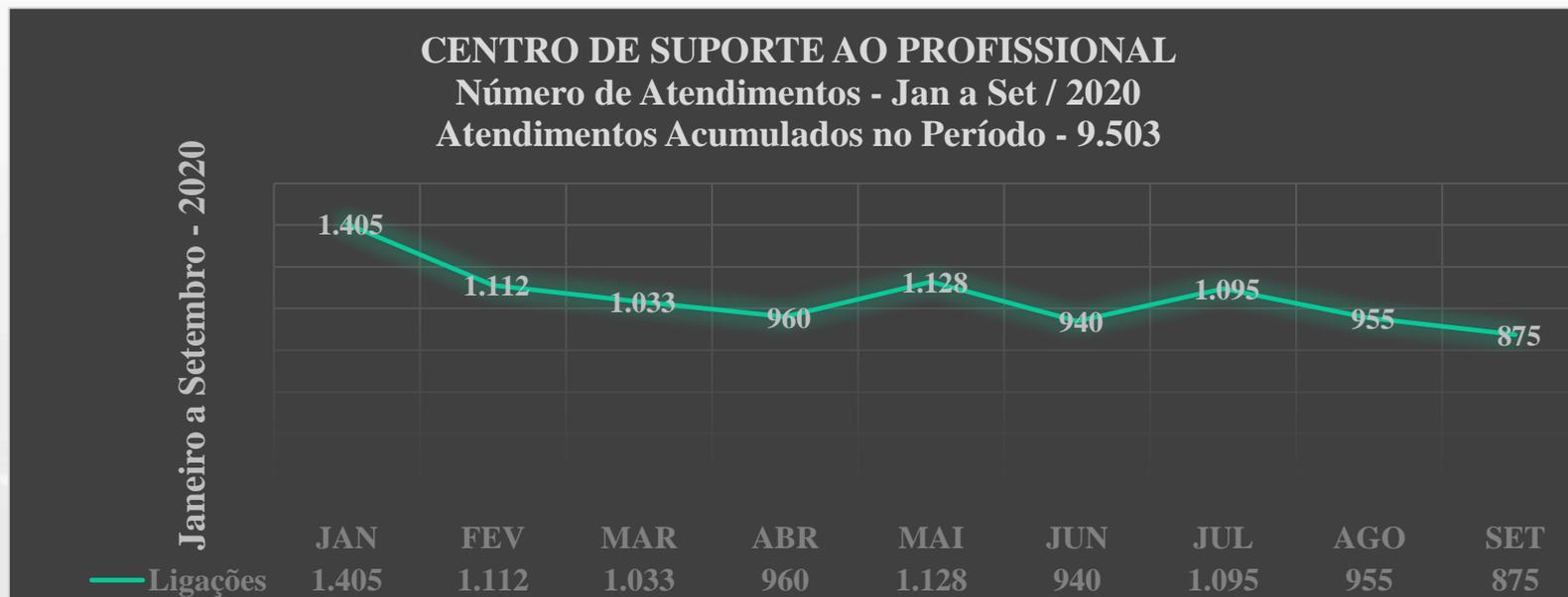
Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Número de atendimentos central telefônica

Janeiro a Setembro de 2020 – Total: 9503 atendimentos.





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Tipos de atendimentos na central telefônica

Janeiro a Setembro de 2020 – Total: 9503 atendimentos.

Ligações Por Assunto

Acumulado no Período Jan a Set / 2020 - 9.503





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

	ATÉ 2017	HOJE
Sedes no interior:	Duas (Itacoatiara e Parintins)	19 (Itacoatiara, Parintins, Eirunepé, Tabatinga, Fonte Boa, Tefé, Coari, Boca do Acre, Humaitá, Manacapuru, Urucará, Guajará, Iranduba, Lábrea, Manicoré, Maués, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva e São Gabriel da Cachoeira)
Descentralização:	Em Manaus, sede apenas no Centro	Além do Centro, o Crea abriu uma inspetoria na Zona Leste, localizada no Shopping Cidade Leste, na Avenida Autaz Mirim, 288 - Tancredo Neves.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Transmissão online das sessões plenárias, dando transparências aos relatos e decisões dos conselheiros e da diretoria do Conselho;

crea-am.sitac.com.br/app/view/sight/ajax?form=form.popup.acompanharreuniao.php&reuniao_id=646&camaraespecializada_id=2

INFORMAÇÕES GERAIS		
Regional:	SEDE DO CREA-AM	Pauta: 223
Tipo de Reunião:	Ordinária	Votação: 1
Origem da Reunião	Reunião	Fechados: 0
Conselho:	CEEC	
Situação:	Em Andamento	Presença: 38%
Inicio:	17/08/2020	17:50
Fim:	17/08/2020	23:00

EM VOTAÇÃO			
Número	Fav	Con	Abs
2600428/2019	4	0	0

VOTADOS			
Número	Fav	Con	Abs

CONSELHEIROS		
Votos		
Pendentes	Votaram	Total
1	4	5
Nome		
ALISSON	Coordenador	
VICENTE DE ARAUJO LEAO		
CARLOS MALOM	Favorável	
ALENCAR QUEIROZ		
FABIOLA PARENTE OLIVEIRA	Favorável	
MARCELO DE ALMEIDA CONCEIÇÃO	Favorável	
SAMIR OLIVEIRA SALLES	Favorável	

SITAC - Sistema de Informações Técnicas e Administrativas do CREA-AM



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

• Tecnologia também no atendimento presencial que agora pode ser agendado com antecedência de forma online para otimizar o tempo do profissional.

A interface web do CREA-AM para agendar atendimento. O cabeçalho mostra 'CREA-AM' e 'Entrar'. O título principal é 'Agendar atendimento'. Abaixo, há uma barra de navegação com 'CREA-AM / Agendar atendimento'. O conteúdo é dividido em duas colunas. A coluna da esquerda, intitulada 'Notícias', contém um 'Quadro de notícias e avisos' com quatro itens: 'Histórias que inspiram - Mulheres da Engenharia: Ramina Santos', 'Crea-AM recebe Coronel do Corpo de Bombeiros para tratar assuntos técnicos', 'Crea-AM aciona empresa contra vaga de mestre de obra com exigência de graduação em engenharia' e 'Evento "Tecnólogo, 50 anos de história" acontece na sede do Crea-Am'. A coluna da direita, intitulada 'Agendar', contém o formulário. O formulário tem o subtítulo 'Campos marcados com * são obrigatórios'. Os campos são: 'Nome*' e 'Email*' (linhas de texto); 'CPF*' e 'Telefone*' (linhas de texto); 'Selecione o setor para atendimento*' (menu suspenso com 'Emissão de carteirinhas'); 'Escolha o dia para atendimento*' (menu suspenso com ícone de calendário); e 'Escolha o melhor horário*' (menu suspenso com 'Você precisa escolher um dia'). Abaixo dos campos, há um campo de texto 'Resuma o assunto que deseja tratar (0/500)'. Na base do formulário, há duas declarações com caixas de seleção: 'Declaro que não viajei para fora do estado nas últimas duas semanas' e 'Declaro que nenhuma pessoa próxima de mim foi diagnosticada com COVID-19 (Coronavírus)'. Na base da página, há um campo de texto 'Observação: pode ser que sua dúvida possa ser respondida pelo telefone, por isso é necessário resumir detalhadamente o assunto que você deseja tratar, mesmo não sendo obrigatório.' e dois botões: 'Limpar' e 'Agendar'.

• Interface para o profissional agendar seu atendimento presencial.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

• Tecnologia também no atendimento presencial que agora pode ser agendado com antecedência de forma online para otimizar o tempo do profissional.

CREA-AM Agendar Painel Sair

ATND - 9:00 às 9:30 Nome: ANA FLAVIA FERREIRA COSTA Assunto: Boa tarde, estou há alguns dias tentando contato através do número de telefone (92) 2125 -7171 para buscar informações de como proceder para realizar a instauração de um PAD em face de u engenheiro em razão deste ter descumprido contrato de prestação de serviços de construção / planejamento com um cliente, este que está sendo devidamente representado pelo Dr. Wagner Amâncio dos Santos - OAB/AM Nº 4.660. Esclareço ainda que a minha ida é para a tomada de informações, etc. Informa... Canc... Finalizar	Carteira - 9:30 às 10:00 Nome: Bárbara Robson Luna de Oliveira Assunto: Não especificado Informa... Canc... Finalizar	GEAA - 10:00 às 10:30 Nome: Walter de Lima amorim Assunto: Orientações sobre art Informa... Canc... Finalizar	Carteira - 15:30 às 16:00 Nome: matheus dos santos martins Assunto: solicitar registro de engenheiro civil. Informa... Canc... Finalizar
ATND - 9:30 às 10:00 Nome: Abraão Mós Bastos Abitbol Assunto: Retirada de entidade de classe de minha página pessoal, questão já resolvida em Janeiro/2020 - Protocolo 2603667/2019 - e, agora, em Junho/2020, reinseriram novamente a entidade, contra minha total vontade e sem nenhuma explicação. O Sr. Haroldo/T.J., já está a par da situação desde 03/07/2020, via whatsapp. Informa... Canc... Finalizar	GEAA - 11:00 às 11:30 Nome: JEAN CARLOS Assunto: REF. AO ANDAMENTO DO PROCESSO DE EMISSÃO DE CAT. Informa... Canc... Finalizar	Carteira - 12:00 às 12:30 Nome: Brenda Sampaio Faustino Assunto: Levar o boleto de pagamento da carteira definitiva Informa... Canc... Finalizar	GEAA - 10:00 às 10:30 Nome: CARLOS AUGUSTO Assunto: ENCAMINHEI UMA SOLICITAÇÃO DE CAT, JÁ ENVIEI TODOS OS DOCUMENTOS SOLICITADOS INCLUSIVE Informa... Canc... Finalizar
	Carteira - 10:00 às 10:30 Nome: GABRIEL RIBEIRO BOLOGNESE Assunto: Emissão da carteira profissional, pagamento do boleto já foi realizado anteriormente Informa... Canc... Finalizar		

• Interface interna onde podemos agilizar o atendimento do profissional.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

• O CREA-AM retornou às suas atividades presenciais em 6 de julho, cumprindo todas as normas de segurança e prevenção ao contágio do novo Coronavírus. Atendendo o Decreto do Governo do Amazonas e cumprindo também a resolução do Confea sobre medidas administrativas para a retomada gradual das atividades presenciais.





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- A ART na Palma da Mão vai aproveitar o novo dispositivo de inteligência artificial Minerva para auxiliar o profissional no preenchimento da ART com um formulário disponível em aplicativo para celular. A atuação da inteligência artificial será semelhante aos disponibilizados por aplicativos de bancos e sites de busca;
- A Compensação em 30 Minutos da ART busca, como o nome diz, encurtar o tempo de espera que o profissional precisa passar após efetuar pagamentos;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

• Inspirando outros estados: Agora, qualquer pagamento via boleto bancário ao Crea Amazonas tem sua aprovação mais rápida. É o projeto ART em 30 minutos, implantado pelo Conselho e é válido para qualquer tipo de boleto do Crea-AM, seja ART seja anuidade. Projeto sendo referência em outros CREA'S.

“

...Conseguimos o mesmo padrão de **atendimento do Crea-AM**, que foi nossa referência...

”



**ENGENHEIRO
RICARDO ROCHA**

Presidente licenciado
do Crea-PR





Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Pagamento de Anuidade com Pontos do Cartão vai habilitar a cobrança da anuidade do Crea-AM na solução financeira “Anule Contas”, oferecida pelo Banco do Brasil. Com isso, é possível utilizar pontos do programa Pontos pra Você e obter reembolso da parcela única da anuidade, desde que tenha sido paga nos últimos 30 dias. O serviço também se aplica a contas de água, luz e telefone, parcelas de empréstimos e seguros pagas em conta corrente.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

CREA MAIS TECNOLÓGICO

- Pagamento via cartão de crédito: será mais uma facilidade oferecida pelo Conselho. Todos os boletos, seja ART, seja anuidade, poderão ser quitados também pelo cartão de crédito;



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

BENEFÍCIOS DA ART PARA O PROFISSIONAL

- Direitos autorais;
- Combate à exorbitância de atribuições;
- Coibição do exercício ilegal da profissão;
- Participação de licitações públicas.



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas

GESTÃO 2020

Presidente

Engenheiro Civil Afonso Lins

Vice-Presidente

Engenheiro Civil Arlindo Pires Lopes, PhD

Diretor Administrativo

Engenheiro de Pesca Daniel Pinto Borges

Diretor Financeiro

Engenheiro Mecânico

Wagner Ornellas da Silva Correa Lopes

Tesoureiro

Engenheiro Civil Samir Oliveira Salles

Secretário

Engenheiro Civil Marcelo de Almeida
Conceição

Secretário-Adjunto

Engenheiro de Produção Eletricista
Paulo Francisco da Silva Ribeiro



Serviço Público Federal

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas



CREA-AM

Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Amazonas

Rua Costa Azevedo, 174, Centro - Manaus/AM - CEP: 69010-230
Telefones: (92) 2125-7121 / 7171 - Horário de Funcionamento: de 9h às 17h



@crea-am



crea.amazonas



crea.amazonas



crea amazonas



@crea-am